



Banco de Portugal
ESTABELECE

DESENVOLVIMENTOS INTERNACIONAIS DA SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL NA BANCA

Seminário – Normas Comportamentais na Banca de Retalho



- **IMPORTÂNCIA CRESCENTE DA SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL**
- **O SEU RECONHECIMENTO POR ORGANISMOS INTERNACIONAIS**
- **PRINCIPAIS TEMAS DA AGENDA INTERNACIONAL**



- **IMPORTÂNCIA CRESCENTE DA SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL**
- O SEU RECONHECIMENTO POR ORGANISMOS INTERNACIONAIS
- PRINCIPAIS TEMAS DA AGENDA INTERNACIONAL



O comportamento tendencialmente imperfeito dos mercados financeiros a retalho tem vindo a justificar uma intervenção das autoridades de regulação de forma a atenuar esta relação desigual.

Os mercados financeiros a retalho caracterizam-se pela **informação imperfeita**, por ser:

- **Assimétrica**, dado que as instituições possuem um maior conhecimento das características dos produtos e da sua própria solvabilidade financeira; e
- **Incompleta**, dado que as condições subjacentes à celebração de contratos ou à prestação de serviços podem não ser totalmente transparentes para os clientes, em particular para aqueles que não possuem os necessários conhecimentos financeiros.

Estas **falhas de mercado** impedem uma correcta avaliação de encargos e/ou rendimentos esperados e dos riscos associados e limitam a capacidade dos clientes poderem escolher entre diferentes instituições de crédito.



O valor dos produtos financeiros, por seu lado, depende do desempenho dos mesmos ao longo do tempo, não sendo totalmente perceptível no acto de aquisição, o que faz aumentar os **custos de transacção** para o cliente:

- Custos de pesquisa (informação sobre ofertas alternativas);
- Custos de negociação (análise do contrato);
- Custos de verificação (certificar que o produto corresponde à informação publicitada);
- Custos de monitorização (seguimento do comportamento pós-venda);
- Custos de cumprimento (fazer aplicar os termos do contrato)
- Custos de compensação (garantia de reparação de falhas de cumprimento).

A **supervisão comportamental procura reduzir todos estes custos de transacção e dar segurança aos clientes** através da actuação:

- Do **lado da oferta** de produtos financeiros, impondo às instituições deveres de informação, regras de integridade e idoneidade, padrões de competências elevadas, requisitos na publicidade e comercialização de produtos financeiros e normas sobre práticas comerciais equitativas.
- Do **lado da procura**, desenvolvendo projectos e apoiando iniciativas de promoção da literacia financeira dos clientes bancários.



A importância das temáticas comportamentais tem sido reforçada nas preocupações dos supervisores dadas as **alterações estruturais na economia**, ocorridas nos últimos anos, nomeadamente:

- **A generalização no acesso a produtos financeiros** com o recurso generalizado ao crédito bancário (em particular ao crédito hipotecário) e pela disseminação de novos meios de pagamento (cartões de débito e crédito).
- **A crescente inovação financeira** e consequente comercialização de produtos mais complexos quer de poupança quer de crédito.
- **A transferência de planos de poupança reforma e de saúde, cada vez mais sofisticados, do sector público para o privado** com a crescente assumpção de riscos financeiros pelos particulares, num contexto de envelhecimento da população.

A par das **circunstâncias conjunturais** actuais que exigem:

- Um **reforço dos níveis de poupança**;
- Uma **redução dos níveis de endividamento**.



As características da crise financeira internacional vieram realçar também a necessidade e importância da supervisão comportamental.

A crise do *subprime* nos EUA expôs de forma **clara os riscos a que podem estar sujeitos os clientes bancários**, em particular ao nível do crédito, e as **consequências desses riscos para o sistema financeiro e a actividade económica em geral**, tendo sido gerada:

- ✓ Pelo comportamento dos clientes bancários no mercado do crédito à habitação ao assumirem riscos in comportáveis:
- ✓ Pela inadequada regulação e supervisão comportamental, em particular nos mercados do crédito.

Em suma, uma **conduta adequada das instituições** na relação com os clientes e **decisões racionais dos clientes bancários**, conscientes dos riscos envolvidos nos produtos e serviços que adquirem, são requisitos fundamentais para assegurar **o funcionamento eficiente e a estabilidade dos mercados financeiros**.



- IMPORTÂNCIA CRESCENTE DA SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL
- **O SEU RECONHECIMENTO POR ORGANISMOS INTERNACIONAIS**
- PRINCIPAIS TEMAS DA AGENDA INTERNACIONAL



O reconhecimento da importância crescente da supervisão comportamental tem sido acompanhado pela atribuição de funções específicas nesta área aos reguladores financeiros, criando-se unidades de estrutura dedicadas.

Os bancos centrais têm assumido funções de supervisão comportamental e/ou responsabilidades no âmbito da promoção da literacia financeira.

A regulação dos produtos bancários a retalho tem também assumido uma **maior importância no programa de trabalho de organizações internacionais**, como a **OCDE** e a **UE**.

À nova **Autoridade Bancária Europeia** foram igualmente atribuídas funções de supervisão comportamental .



Desde 2005 que a **OCDE** acompanha as preocupações da supervisão comportamental com emissão de importantes recomendações neste âmbito:

- *Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness (2005)*
- *Good practices for financial education relating to private pensions (2008)*
- *Good practices for enhanced risk awareness and education on insurance issues (2008)*
- *Good Practices on Financial Education and Awareness Relating to Credit (2009)*

Neste contexto a OCDE criou um grupo de trabalho dedicado a matérias de protecção aos consumidores – ***Task Force on Financial Consumer Protection*** – que tem como missão acompanhar e monitorizar os sistemas de protecção aos clientes bem como desenvolver análises e recomendações nesta matéria.

«Governments will also need to improve consumer protection with respect to financial products. (..) Consumer protection regimes need to be reviewed with an emphasis on advertising and selling strategies of financial service providers, proper disclosure provisions and consumers' access to, and the effectiveness of redress mechanisms in case of abuse or dispute.»

The Financial Crisis: Reform and Exit Strategies (2009) – OECD



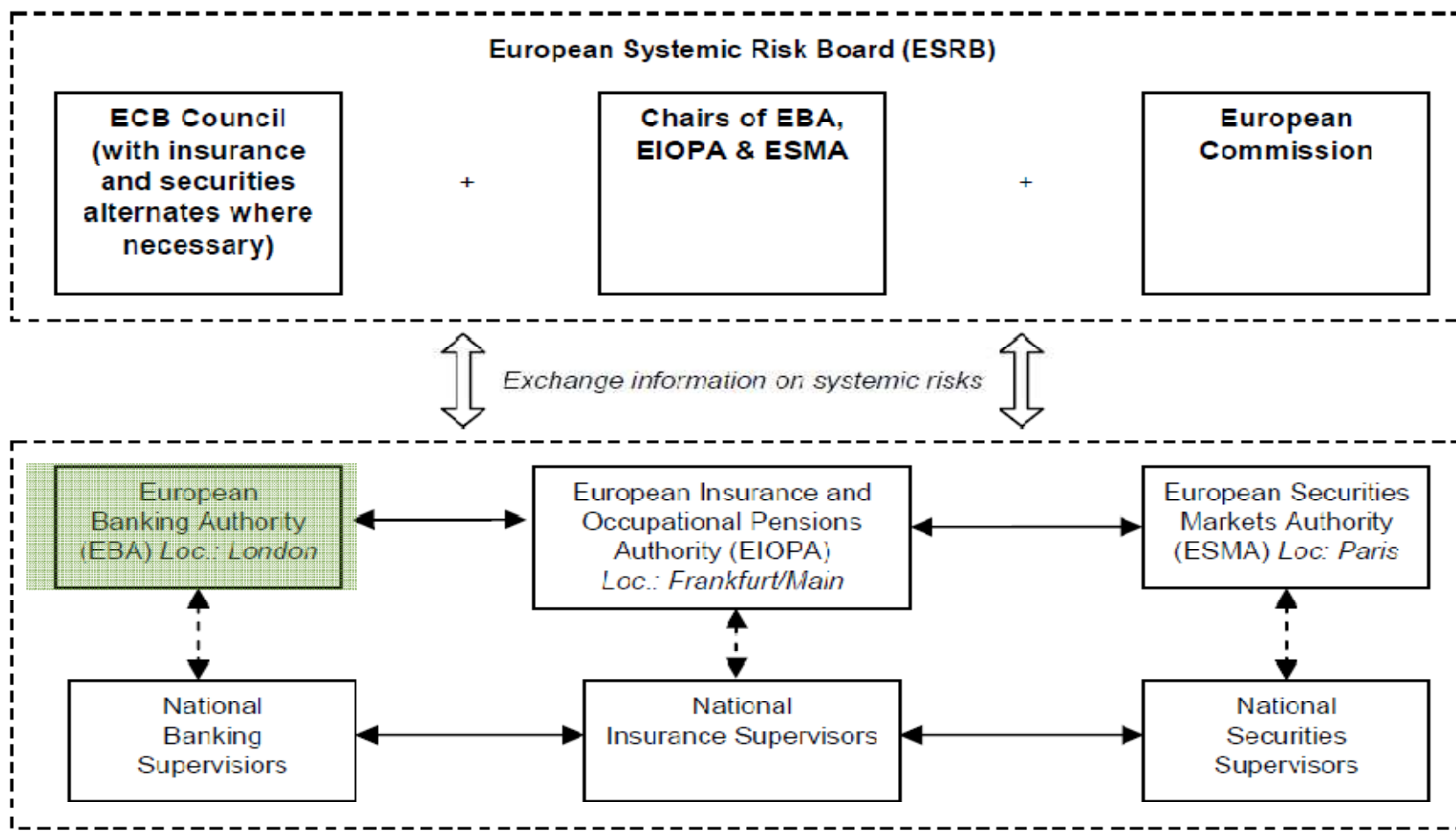
A **Comissão Europeia**, por seu lado, para além da promoção da formação financeira, tem vindo a desenvolver um conjunto de iniciativas que incidem sobre a comercialização dos produtos e serviços financeiros a retalho, através da emissão de importantes directivas (crédito aos consumidores, serviços de pagamento,...) tendo ainda incluído a confiança dos clientes de produtos financeiros de retalho como um dos seus objectivos fundamentais na reforma do sector financeiro.

«In the minds of European consumers, the single market must constitute added value, offering them a wide variety of high-quality goods and services. Special emphasis must be placed on banking products, which to a large extent constitute a prerequisite for moving or working within the single market. Lastly, supervisory authorities must ensure that European consumers are afforded a high level of protection against any risk linked to the quality of products and services offered.»

Towards a Single Market Act – for a highly competitive social market economy (2010) EC



O Parlamento Europeu aprovou, em Setembro de 2010, a legislação que reforma a supervisão financeira na UE. A 1 de Janeiro a nova estrutura de supervisão entrou em funcionamento com a criação da **Autoridade Bancária Europeia**.





A **Autoridade Bancária Europeia** (*European Banking Authority* - EBA) é criada a partir do CEBS com competências de supervisão micro-prudencial alargadas à supervisão comportamental dos mercados bancários a retalho.

A EBA tem, entre outras, as seguintes atribuições:

- ✓ Contribuir para o estabelecimento de normas e práticas comuns de regulamentação e de supervisão;
- ✓ Cooperar estreitamente com o ESRB, fornecendo-lhe informação e dando um seguimento adequado dos seus alertas e recomendações;
- ✓ Acompanhar e avaliar a evolução dos mercados em matéria de crédito, nomeadamente, às famílias e às PME;
- ✓ Promover a protecção dos depositantes e dos investidores;
- ✓ Contribuir para um funcionamento uniforme e coerente dos colégios de autoridades de supervisão, para a monitorização, avaliação e medição do risco sistémico e para o desenvolvimento e coordenação de planos de recuperação e resolução.



As competências do EBA no âmbito da supervisão comportamental incluem a **promoção da transparência**, da **simplicidade** e do **equilíbrio** no mercado da banca a retalho, através de:

	Actuação da Supervisão Comportamental pelo Banco de Portugal
▪ Acompanhamento, análise e reporte da evolução dos mercados de produtos bancários a retalho	√
▪ Estudo e coordenação de iniciativas de educação financeira	√
▪ Desenvolvimento de padrões de formação para o sector	√
▪ Contribuição para o desenvolvimento de regras de transparência comuns	√



- **IMPORTÂNCIA CRESCENTE DA SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL**
- **O SEU RECONHECIMENTO POR ORGANISMOS INTERNACIONAIS**
- **PRINCIPAIS TEMAS DA AGENDA INTERNACIONAL**



PRINCIPAIS TEMAS NA AGENDA INTERNACIONAL

- ✓ **Crédito responsável**
- ✓ **Incumprimento e atraso de pagamento**
- ✓ **Vendas associadas**
- ✓ **Estímulos à mobilidade**
- ✓ **Literacia financeira**
- ✓ **Inclusão financeira**
- ✓ **Reclamações e resolução alternativa de litígios**



Crédito responsável

A responsabilidade na concessão e contratação de crédito é um objectivo que passa por sensibilizar as instituições para a necessidade de avaliação detalhada da capacidade do cliente responder a todas as obrigações decorrentes do contrato e os clientes para a necessidade de uma correcta compreensão de todos os riscos associados a um contrato de crédito.

Principais orientações

- Imposição de regras de transparência e equilíbrio na publicidade e em toda a informação pré-contratual
- Avaliação da solvabilidade dos clientes (e.g. através da verificação da taxa de esforço)
- Verificação da adequação das características do crédito às necessidades do cliente
- Garantir que os clientes compreendem as características do crédito, nomeadamente, os riscos associados



Crédito responsável – União Europeia

A **Comissão Europeia** tem vindo a preocupar-se com o crédito responsável, desenvolvendo diversas iniciativas neste domínio que visam, entre outros objectivos, a prevenção do sobreendividamento.

- No crédito aos consumidores (Directiva 2008/48/CE transposta pelo DL 133/2009) as instituições estão obrigadas, antes do contrato:
 - ✓ Proceder à avaliação da solvabilidade do cliente
 - ✓ Prestar assistência ao cliente para o esclarecer sobre as características e riscos do empréstimo a ser contratado
- No crédito à habitação, a CE pretende:
 - ✓ Regular o comportamento dos mediadores e das instituições de crédito
 - ✓ Consagrar o dever de avaliação a solvabilidade do cliente e a adequabilidade das características e risco do produto ao perfil do cliente.
- Quanto ao *responsible borrowing*, a sua implementação passa pela promoção da literacia financeira.



Crédito responsável – Reino Unido

A **Financial Services Authority** (FSA) propôs novas regras de forma a assegurar que as instituições de crédito façam uma avaliação cuidadosa dos créditos:

- Avaliar a capacidade de pagamento (*assess affordability*) e a adequabilidade do produto ao cliente (*appropriateness test*) e actuar no melhor interesse do cliente “*to act in the client’s best interests*”, em concreto:
 - ✓ Realização de testes à capacidade financeira dos clientes, cuja verificação cabe às instituições de crédito;
 - ✓ Verificação do rendimento dos clientes de modo a evitar avaliações enganadoras;
 - ✓ Dedicção de especial atenção aos clientes mais vulneráveis, com um historial de crédito crítico.
- Assegurar que os colaboradores das instituições de crédito tenham nível de qualificação profissional adequado para o desempenho das funções inerentes à venda de produtos de crédito



Crédito responsável – Reino Unido

O **Office of Fair Trading** (OFT) apresentou orientações sobre a concessão de crédito responsável às instituições de crédito, as quais devem:

- ✓ Actuar de forma transparente e equilibrada na publicidade e comercialização de produtos de crédito;
- ✓ Fazer uma avaliação da solvabilidade do cliente a partir da sua capacidade para poder pagar as prestações de forma aceitável;
- ✓ Explicar as características do contrato de crédito proporcionando uma escolha informada ao cliente;
- ✓ Prestar assistência caso o cliente evidencie dificuldades financeiras;
- ✓ Tratar os clientes de forma justa e apresentar opções de renegociação das dívidas quando estes enfrentarem dificuldades económicas no cumprimento.



Incumprimento e atraso de pagamento

A aplicação do princípio da concessão responsável de crédito na fase de execução do contrato tem motivado o estabelecimento de deveres de conduta a observar pelas instituições perante: pedidos de renegociação das condições do empréstimo, eventuais dificuldades no pagamento das prestações, situações de incumprimento prolongado ou definitivo, a necessidade de encetar procedimentos de recuperação de crédito ou mesmo e, numa última fase, de eventuais procedimentos judiciais de execução.

Principais actuações

- Estabelecer procedimentos padronizados de resolução de situações de incumprimento
- Analisar com o cliente todas as alternativas antes de proceder à execução da hipoteca
- Proibir ou limitar a cobrança de comissões por atraso de pagamento quando exista um acordo entre a instituição e o cliente para o pagamento dos valores em atraso



Situações de atraso e incumprimento – Reino Unido

A **FSA** introduziu novas regras que determinam:

- A proibição da cobrança de comissão por atraso de pagamento nos casos em que o cliente tenha aderido a um processo de regularização de dívida (*arrangement to pay*), podendo apenas cobrar eventuais custos administrativos associados à situação de atraso no pagamento de prestações (p.e. processamento do débito das prestações).
- O dever das instituições de crédito terem de apresentar diferentes opções de renegociação da dívida em função das circunstâncias do cliente.

A FSA entende ainda que o princípio de que as comissões por atraso de pagamento se baseiem em estimativas razoáveis dos custos administrativos deverá aplicar-se a todas as comissões relacionadas com o incumprimento e não apenas quando associadas ao atraso de pagamento da prestação do empréstimo à habitação.



Situações de atraso e incumprimento – Estados Unidos

O *Board of Governor* do FED e algumas agências federais criaram a iniciativa MORE (*Mortgage Outreach and Research Efforts*) para partilha de informação e definição de programas no âmbito da prevenção do sobreendividamento e risco de incumprimento e da prevenção de execuções hipotecárias (*foreclosures*).

Desta iniciativa decorrem os seguintes projectos:

- Assistência aos desempregados que possuem crédito à habitação, apoiando os no processo de reestruturação de créditos à habitação (*mortgage-modification programs*) patrocinada pelas agências federais;
- Criação do RADAR (*Risk Assessment, Data Analysis and Research Group*) para centralização e disponibilização de uma base de dados com informação detalhada sobre os mercados de crédito hipotecário que apoie a definição da política monetária e a regulação e supervisão bancária;
- Estudo e análise de casos no âmbito da prevenção da execução hipotecária.



Vendas associadas

Tem-se assistido à generalização da comercialização de cabazes de produtos e/ou serviços. Esta associação pode decorrer da complementaridade natural entre os produtos e serviços incluídos no cabaz, pode ter como objectivo obter um maior grau de fidelização ou destinar-se ir ao encontro das preferências dos clientes. As vendas associadas embora possam ter vantagens para os clientes no momento da sua contratação, podem afectar a sua mobilidade ao reduzir a transparência da informação e dificultar a comparação com produtos alternativos.

Principais orientações

- Proibição da prática de vendas associadas obrigatórias (“*tying*”) permitindo as vendas associadas facultativas (“*bundling*”).
- Regulamentação do *bundling* por duas vias:
 - ✓ Condicionando o tipo de produtos e serviços que podem ser associados; e
 - ✓ Estabelecendo deveres de informação acrescidos sobre os custos individuais dos produtos que compõem o cabaz e sobre eventuais custos de saída.



Vendas associadas – União Europeia

As vendas associadas facultativas têm sido analisadas pela Comissão Europeia por forma a determinar o seu impacto sobre o cliente, concorrência e eficiência do mercado. A CE realizou um estudo sobre *Tying* e outras práticas comerciais potencialmente desleais no sector financeiro a retalho no qual se analisam, em particular, as seguintes práticas de vendas associadas:

- “*tying*” em que nenhum dos produtos/serviços incluídos no cabaz é vendido em separado;
- “*bundling*” onde todos os produtos/serviços incluídos no cabaz podem ser vendidos separadamente; e
- “acordos preferenciais ou exclusivos” onde o banco recomenda ou exige que quaisquer produtos adicionais pretendidos pelo cliente sejam adquiridos através de uma determinada entidade terceira.

O estudo conclui que as características do mercado financeiro de retalho (assimetria de informação conjugada com o baixo nível de literacia financeira) podem vir a justificar a adopção de políticas específicas para regular este mercado.



Estímulo à mobilidade

A possibilidade dos clientes transferirem, sem custos significativos, os seus produtos e serviços financeiros entre instituições de crédito, permite-lhes aferir regularmente se os produtos que detêm são os que mais se adaptam às suas necessidades, sendo por isso importantes as medidas de redução das barreiras à mobilidade que estimulam também uma maior concorrência entre instituições de crédito e contribuem para a eficiência dos mercados financeiros.

Principais orientações

- Estabelecimento de regras e deveres de informação sobre as comissões associadas às contas;
- A divulgação de orientações para facilitar o processo de mudança de conta.



Estímulo à mobilidade nas contas bancárias – União Europeia

A **Comissão Europeia** pretende que o sector bancário apresente uma iniciativa de auto-regulação com vista à promoção da transparência e comparabilidade das comissões de contas bancárias.

O Painel dos Mercados de Consumo de Outono de 2010 (*Consumer Markets Scoreboard*) da **Comissão Europeia** revela que:

- O mercado bancário a retalho é um dos mercados mais difíceis em termos de comparação de produtos;
- As contas bancárias são uma das matérias em que se registam mais queixas dos consumidores;
- Os empréstimos bancários são o produto em que a mudança de prestador/fornecedor é considerada mais difícil (menor mobilidade);
- As maiores diferenças de preços na UE, registam-se nas comissões sobre contas bancárias.



Estímulo à mobilidade nas contas bancárias – União Europeia

A indústria bancária europeia adoptou os “Princípios Comuns de Mobilidade de Contas Bancárias” do European Banking Industry Committee (EBIC), os quais visam facilitar a transferência de contas entre bancos, incluindo os serviços de pagamento associados a contas de depósitos à ordem (débitos directos), promovendo a concorrência.

A Comissão Europeia tem realizado uma monitorização da implementação dos Princípios Comuns

Em Portugal, os princípios foram adoptados em Março de 2010, tendo a iniciativa sido coordenada pela APB, os quais permitem aos clientes bancários não só transferir a sua conta de depósitos à ordem de um banco para outro de forma mais fácil e célere, mas também todos os serviços de pagamento a esta associados a essa conta. Estas novas regras:

- Abrangem todas as contas de depósitos à ordem de particulares;
- Aplicam-se às transferências de serviços de pagamento de âmbito nacional; e
- Cobrem os seguintes serviços de pagamento: autorizações de débito directo e ordens de transferências regulares.



Inclusão financeira

Em todos os países existem pessoas excluídas do sistema financeiro, sem acesso aos produtos bancários mais básicos, como as contas de depósito à ordem, os cartões de débito ou as transferências bancárias. Esta realidade afecta um elevado número de pessoas mesmo em países desenvolvidos: 8% nos EUA; 11% no Reino Unido e 11% em Portugal.

Principais orientações

- Definição de serviços mínimos bancários
- Promoção da formação financeira



Inclusão financeira – União Europeia

A **Comissão Europeia** pretende adoptar uma iniciativa legislativa no âmbito do acesso a uma conta bancária básica (serviços mínimos bancários). Principais aspectos:

- A conta deve permitir receber, levantar e transferir dinheiro e ter um cartão de débito associado para levantar dinheiro e efectuar pagamentos electrónicos. Impossibilidade de facilidade de descoberto e de ultrapassagem de crédito.
- O acesso à conta não deve estar condicionado à aquisição de outros produtos ou serviços.
- Critérios como a regularidade de rendimento, emprego, historial creditício ou nível de endividamento não devem condicionar a abertura de uma conta básica.
- A conta deve ter apenas encargos razoáveis.
- Deve ser prestada informação clara e completa aos clientes sobre a conta bancária básica.
- As entidades competentes deverão monitorizar os princípios estabelecidos.
- Devem ser disponibilizados meios alternativos de resolução de litígios.



Inclusão financeira – Estados Unidos

O **Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)** e o **Advisory Committee on Economic Inclusion (ComE-IN)** iniciaram trabalhos conjuntos para a definição de um modelo de contas à ordem e de poupança para clientes com rendimentos baixos ou médio-baixos.

Encontram-se em discussão as características destas contas:

- Requisitos de abertura,
- Saldo mínimo,
- Comissões e despesas,
- Acesso a descoberto,
- Disponibilização de cheques,
- Transferências e débitos directos.



Literacia financeira

Cidadãos mais informados e com maior nível de formação ajudam a monitorizar os mercados e através das suas decisões de escolha de produtos financeiros ajustados ao seu perfil de risco e às suas necessidades contribuem para a maior estabilidade do sistema financeiro.

Principais orientações

- Desenvolvimento de estratégias nacionais de formação financeira;
- Integração da literacia financeira nos currículos escolares;
- Realização de Inquéritos à Literacia Financeira;
- Criação de Portais de literacia financeira



Literacia financeira – União Europeia

A **OCDE** tem realizado um trabalho precursor nesta matéria:

- Criação da **International Network for Financial Education** (INFE) a qual agrega mais de 135 instituições de 65 países com o objectivo de promover e facilitar a cooperação internacional no âmbito da educação financeira.
- Lançamento da **International Gateway for Financial Education** (2008), Portal que reúne iniciativas de formação financeira de vários países.
- **Adopção de Recomendações** sobre boas práticas na promoção da qualidade da procura de produtos e serviços financeiros, designadamente quanto à formação financeira e consciencialização do risco assumido pelos clientes nos seguros (2008); nas pensões privadas (2008); bem como no recurso ao crédito (2009).

A **Comissão Europeia** também tem atribuído importância a esta matéria:

- Adopção da “**Communication on Financial Education**” em 2007
- Constituição em 2008 de um **Expert Group on Financial Education** o qual contribuirá para a definição de políticas da CE no âmbito da educação financeira
- Desenvolvimento de uma nova versão do **programa Dolceta**, no qual foi introduzido um novo módulo sobre literacia financeira para professores e formadores.



Literacia financeira – Reino Unido

A FSA apresentou os resultados de várias iniciativas tomadas, no âmbito da estratégia nacional de literacia financeira destacando-se:

- O papel estratégico do *National Money Guidance Service*, que proporciona o acesso do público a informação personalizada e aconselhamento relativamente a uma variedade de tópicos financeiros;
- A iniciativa *Moneymadeclear*, que dispõe de um portal com informação e ferramentas sobre produtos e serviços financeiros;
- As iniciativas *Learning Money Matters* e *Money for LiFE* dirigidas a estudantes e
- Os projectos *Money Doctors* que permitem o financiamento dos estudos universitários.

Literacia financeira – Austrália

O **Governo australiano** anunciou a integração da componente de literacia financeira nos currículos nacionais de matemática a partir do próximo ano.

A *Australian Securities & Investment Commission* (ASIC) estará envolvida na formação de professores e na criação de um novo *website*, como parte integrante da nova Estratégia Nacional de Literacia Financeira.



Literacia financeira – Estados Unidos

A **Comissão para a Literacia e Educação Financeira** (Financial Literacy and Education Commission - FLEC) apresentou a Estratégia Nacional para a Literacia Financeira 2011 a qual apresenta como objectivos:

- Aumentar a consciência dos cidadãos para a necessidade de educação financeira e o acesso aos programas nesta área;
- Determinar as competências financeiras essenciais em cinco áreas chave – Rendimento, Despesa, Poupança, Crédito e Protecção contra o risco – a adquirir pelos indivíduos e a integrar nos programas e materiais de educação financeira;
- Melhorar as infra-estruturas de educação financeira;
- Identificar, melhorar e partilhar práticas e experiências de sucesso.



Literacia financeira – Canadá

A “**Task Force on Financial Literacy**” do Canadá, apresentou os resultados da consulta ao Ministério das Finanças para a definição de uma estratégia nacional de literacia financeira concluindo que:

- As pessoas querem e precisam de ferramentas que as ajudem a orçamentar, a poupar e a pagar dívidas;
- Tanto os mais jovens como os mais velhos precisam de conhecimentos e de instrumentos para gerir as suas finanças pessoais;
- Os documentos financeiros elaborados pelo sector público e privado têm de ser mais claros e simples;
- A fraude financeira é cada vez mais sofisticada e abrangente;
- Há necessidade de coordenação e colaboração entre as muitas organizações que actualmente desenvolvem programas e iniciativas de literacia financeira;
- É necessário melhorar a monitorização e avaliação dos programas de literacia financeira.



Reclamações e Resolução Alternativa de Litígios

A “reclamação” constitui não só um meio de protecção dos direitos clientes mas também a forma de compensar a assimetria de informação que existe na relação contratual. Também a disponibilização de meios alternativos aos tribunais judiciais para resolver conflitos contribuem para o aumento da eficiência dos mercados financeiros.

Principais orientações

- Criação de entidades independentes: provedores, tribunais arbitrais, mediadores ou outras entidades
- Estabelecimento de procedimentos para tratamento de reclamações
- Tratamento estatísticos (quantitativo e qualitativo) e divulgação de dados sobre reclamações



Reclamações e Resolução Alternativa de Litígios – União Europeia

A **Comissão Europeia** colocou em consulta pública uma iniciativa sobre a utilização de ADR's na UE, bem como a adopção de uma recomendação sobre a rede de sistemas de resolução alternativa de litígios para os serviços financeiros.

O objectivo da consulta é proceder ao levantamento das dificuldades, constrangimentos e discrepâncias detectados no funcionamento dos ADR's nos diversos Estados-Membros, com vista a assegurar o acesso dos consumidores a estes meios de resolução de litígios.

No *Study on the Use of Alternative Dispute Resolution in the European Union* (2009) conclui-se que existem, na UE, mais de 750 sistemas de resolução extrajudicial de litígios, contudo, verificam-se grandes disparidades quanto às características e modo de funcionamento dos mesmos quer dentro de cada Estado-Membro, quer a nível comunitário.



Reclamações e Resolução Alternativa de Litígios – União Europeia

A **Comissão Europeia** adoptou uma Recomendação que propõe uma metodologia harmonizada, a nível europeu, para classificação e reporte à CE de reclamações e pedidos de informação dos clientes bancários.

A iniciativa tem como objectivo, por um lado, tornar comparável os dados disponibilizados pelos Estados-Membros e, por outro, agregar e publicar os resultados no *Consumer Markets Scoreboard*.

A adopção desta metodologia permite abordar as questões relevantes para os consumidores, melhorar as práticas comerciais, promover uma melhor auto-regulação e elaborar e propor nova regulamentação.



Reclamações e Resolução Alternativa de Litígios – Reino Unido

A **FSA** transmitiu orientações às instituições de crédito no sentido destas:

- Interiorizarem o princípio do tratamento justo dos seus clientes;
- Identificarem os problemas recorrentes e sistémicos e agir atempadamente;
- Apoiarem e formarem os empregados para a tomada de decisões correctas e
- Avaliarem a qualidade das resposta e se o resultado é justo para o cliente.

Passou a ser obrigatória a publicação da informação sobre o tratamento das reclamações pelas instituições de crédito com mais de quinhentas reclamações num período de seis meses com o seguinte detalhe:

- número de reclamações abertas e encerradas;
- % de reclamações encerradas num período de 8 semanas; e
- % de reclamações pendentes.

Foram atribuídos novos poderes à FSA para a definição de regras para o estabelecimento e operacionalização de esquemas de reparação de danos (*consumer redress schemes*) quando há evidência de falhas regulares e generalizadas que tenham prejudicado o cliente.



Banco de Portugal
ESTABELECEM-SE

DESENVOLVIMENTOS INTERNACIONAIS DA SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL NA BANCA

Seminário – Normas Comportamentais na Banca de Retalho